

Số: ...~~3021~~.../BC-BVT

Hà Nội, ngày 12 tháng 10... năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 09 năm 2017

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.

Căn cứ Công văn số 1356 /KCB- QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-BVT ngày 09/01/2017 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên năm 2017”.

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tháng 09 năm 2017” với mục tiêu:

1. *Xác định mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 09 năm 2017.*
2. *Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự không hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 09 năm 2017.*

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. *Đối tượng khảo sát:* Người bệnh điều trị tại 07 khoa: Nội, Ngoại, Điều trị tự nguyện, Nhi, Hồi sức tích cực, Tim mạch chuyển hóa và khoa Các bệnh mạch máu. Mỗi khoa thực hiện khảo sát 15 người bệnh.

2. *Thời gian tiến hành và tiêu chuẩn chọn người bệnh khảo sát*

- Thời gian khảo sát: Từ 18/09 đến 29/09/2017.
 - Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh:
 - + Người bệnh được thông báo ra viện hoặc đã nằm viện từ trên 3 ngày.
 - + Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi.
- Đối với trẻ dưới 18 tuổi, tiến hành phỏng vấn người chăm sóc trực tiếp.

3. *Phương pháp khảo sát:* Điều tra mô tả cắt ngang.

Khảo sát viên: Thành viên mạng lưới QLCL bệnh viện đã được tập huấn kỹ nội dung khảo sát.

Xử lý số liệu: STATA 12.0 và các phương pháp thống kê y học thông thường.

Quy ước cách tính điểm: Bộ câu hỏi được chấm điểm theo thang điểm Likert với 5 mức độ. Các lựa chọn của người bệnh tính điểm tương ứng như sau:

Thang điểm (Điểm)	Mức độ hài lòng	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Bình thường (Chưa thực sự hài lòng)
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi

Điểm hài lòng cho từng vấn đề = tổng số phiếu nhận xét điểm 4, 5/ tổng số phiếu khảo sát

II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

1. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

Tuổi trung bình của người bệnh trong đợt khảo sát là 55.3 ± 24.2 tuổi, cao nhất là người bệnh 87 tuổi, thấp nhất là bệnh nhi dưới 1 tháng tuổi. Người bệnh trên 60 tuổi có tỷ lệ 53.3%, có 46.7% người bệnh trong độ tuổi lao động (từ 15 – 60 tuổi).

Trong 105 người bệnh tham gia khảo sát, tỷ lệ nam giới là 55.2% cao hơn so với nữ giới (44.8%), hầu hết người bệnh có sử dụng thẻ bảo hiểm khi điều trị tại viện, với 96.2%.

Ngày điều trị trung bình của người bệnh là 8.0 ngày, đa số người bệnh nằm tại bệnh viện là 3 ngày (mode), số ngày điều trị ngắn nhất là 2 ngày, số ngày điều trị dài nhất là 60 ngày (người bệnh tại khoa Nội).

2. Mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện

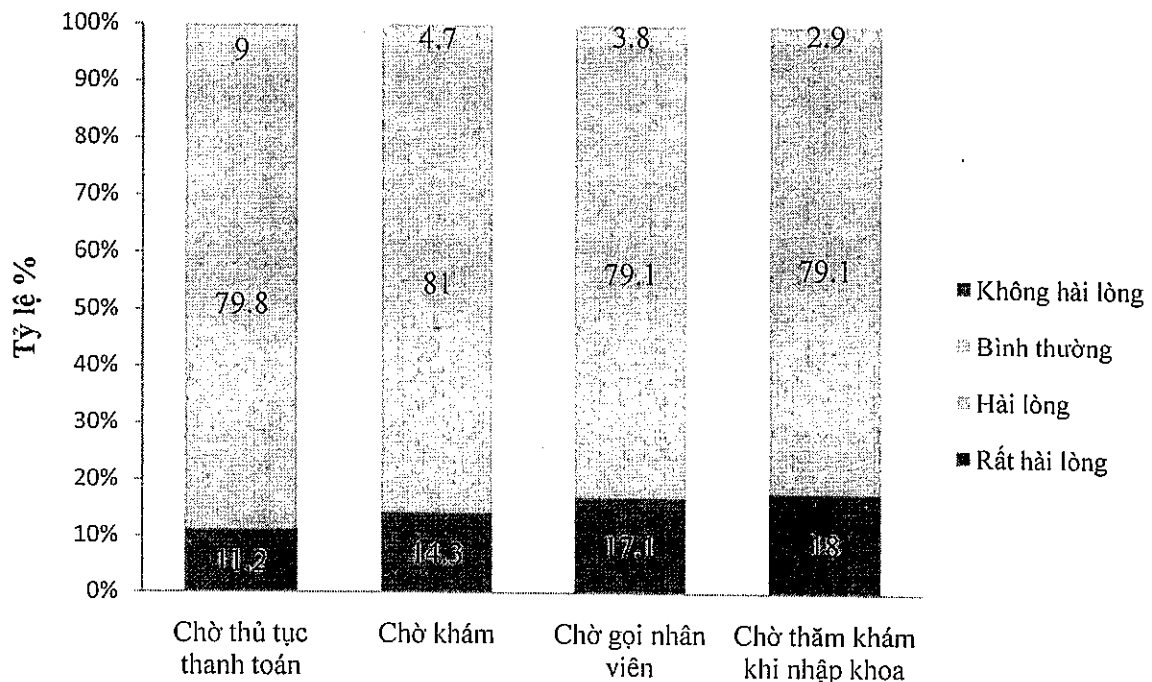
2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ:

Bảng 2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất * hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0	0.0	3	2.8	88	83.8	14	13.4	105	100
2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0.0	4	3.8	89	84.8	12	11.4	105	100
3	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0	0.0	3	2.8	91	86.7	11	10.5	105	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0.0	5	4.8	90	85.7	10	9.5	105	100
5	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0.0	4	3.8	93	88.6	8	7.6	105	100

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các nội dung khảo sát về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt trên 95.0%, Tuy vậy, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng (mức 5) còn thấp dao động từ 7.6% - 13.4%. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng và việc người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 97.2%, trong đó tỷ lệ người bệnh rất hài lòng là 10.5% và 13.4%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng mức 5 về việc hỏi và gọi nhân viên y tế khi cần là 13.4%, giảm so với tháng 8/2017 (15.2%).

Quá trình phỏng vấn người bệnh góp ý rằng bậc thềm lên nhà vệ sinh nữ tại khoa Các bệnh mạch máu hơi cao, khó đi với người cao tuổi (NB nữ 86 tuổi).



Biểu đồ 2.1. Mức độ hài lòng của NB đối với thời gian chờ tiếp cận dịch vụ

Kết quả khảo sát cho thấy thời gian chờ tiếp cận dịch vụ của người bệnh đã được cải thiện hơn so với tháng 8/2017, không còn tỷ lệ người bệnh không hài lòng, tỷ lệ người bệnh hài lòng tăng đáng kể, tỷ lệ rất hài lòng tăng từ 6.4% - 17.3% (tháng 8/2017) lên 11.2% - 18.0% (tháng 9/2017).

Tham gia khảo sát có 89/105 người bệnh đã thực hiện thanh toán ra viện, tuy không có người bệnh không hài lòng, nhưng tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp nhất với 11.2%.

Quá trình phỏng vấn, người bệnh nhận xét thủ tục thanh toán của bệnh viện còn phức tạp và chờ đợi lâu, người bệnh mong muốn được thanh toán sớm để kịp xe về vì nhà xa (1 ý kiến cơ sở 1 và 1 ý kiến cơ sở 2).

Phần mềm công nghệ thông tin mới chưa hoàn thiện đã làm ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh trong việc chờ tiếp cận các dịch vụ tại bệnh viện.

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí	0	0.0	6	5.7	78	74.3	21	20.0	105	100
2	Giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm	0	0.0	3	2.9	82	78.1	20	19.0	105	100
3	Giải thích tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	0	0.0	2	1.9	85	81.0	18	17.1	105	100
4	Được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết.	0	0.0	2	1.9	85	81.0	18	17.1	105	100
5	Quy trình thủ tục nhập viện	0	0.0	6	5.7	86	81.9	13	12.4	105	100

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị dao động trong khoảng từ 94.3% - 98.1%, không có sự chênh lệch nhiều so với tháng 8/2017 (từ 94.1 – 98.1%), tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh hài lòng về việc được giải thích, tư vấn trước khi làm xét nghiệm và giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị là 97.1% và 98.1% cao hơn so với tháng 8/2017 tương ứng là 94.3% và 95.2%.

Việc công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí điều trị có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng là cao nhất với 20.0%, cao hơn so với tháng 8/2017 (15.2%).

Quy trình thủ tục nhập viện là nội dung người bệnh đánh giá có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 94.3%.

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện có tỷ lệ người bệnh hài lòng từ 91.4% - 96.2%, thấp hơn so với tháng 8/2017 (từ 93.3% – 98.1%). Sự hài lòng giảm nhiều nhất (2.9%) là đánh giá của người bệnh về buồng bệnh khang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ và về cảnh quan bệnh viện xanh – sạch – đẹp, từ 94.3% (tháng 8/2017) xuống còn 91.4% (tháng 9/2017).

Kết quả khảo sát cho thấy việc cung cấp quần áo sạch sẽ và nước uống nóng, lạnh đầy đủ có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất (96.2%), tỷ lệ rất hài lòng là 18.1% và 16.2%. Tuy nhiên, trong quá trình phỏng vấn, có 1 người bệnh góp ý tay áo của người bệnh nên được nói rộng ra 1 chút để thoải mái hơn (cơ sở 2).

Có 1.9% người bệnh không hài lòng về tình trạng vệ sinh bệnh viện (01 NB nằm tại khoa Nội và 01 NB tại khoa Điều trị tự nguyện). Người bệnh nhận xét nhà vệ sinh chưa sạch (NB nam 54 tuổi – Khoa Nội) hoặc bồn vệ sinh nhiều lần không xả được nước (NB nữ 68 tuổi – Khoa Điều trị tự nguyện). Thực tế là do số lượng nhà vệ sinh ít, tần suất

và nhu cầu người sử dụng lớn và chủ yếu do ý thức sử dụng. Tuy nhiên, khi nhận được phản hồi, khoa đã nhanh chóng tìm giải pháp khắc phục kịp thời phục vụ người bệnh.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Giường bệnh đầy đủ 1 người/ giường, an toàn	0	0.0	9	8.6	75	71.4	21	20.0	105	100
2	Quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0.0	4	3.8	82	78.1	19	18.1	105	100
3	Buồng bệnh kang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	0	0.0	9	8.6	77	73.3	19	18.1	105	100
4	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	2	1.9	10	9.5	75	71.4	18	17.1	105	100
5	Nước uống nóng lạnh đầy đủ	0	0.0	4	3.8	84	80.0	17	16.2	105	100
6	An ninh trật tự	0	0.0	6	5.7	82	78.1	17	16.2	105	100
7	Đảm bảo sự riêng tư	0	0.0	7	6.7	83	79.0	15	14.3	105	100
8	Bệnh viện xanh-sạch-đẹp	0	0.0	9	8.6	81	77.1	15	14.3	105	100
9	Chất lượng phục vụ của căng tin	0	0.0	9	9.1	78	79.6	11	11.2	98	100

Quá trình phỏng vấn ghi nhận 9 ý kiến người bệnh phản ánh tình trạng nhà vệ sinh chưa đảm bảo, thỉnh thoảng bị tắc, bẩn, có rác tồn lại hoặc nhà vệ sinh chật nhỏ (6 ý kiến cơ sở 1: 02 NB ở khoa Nội, 01 NB khoa Nhi, 02 NB khoa Ngoại mạch máu, 01 NB khoa Điều trị tự nguyện và 3 ý kiến cơ sở 2 đều ở khoa Các bệnh mạch máu). Nguyên nhân khách quan mà người bệnh nhận xét là do ý thức người sử dụng và một phần đó là ngày nghỉ nhân viên vệ sinh chỉ thay rác và không quét dọn do lực lượng mỏng không làm đủ công việc cho tất cả các khoa, phòng). Có 2 người bệnh góp ý về căng tin bệnh viện, cho rằng đồ ăn chưa hợp khẩu vị, giá cả còn đắt (cơ sở 2).

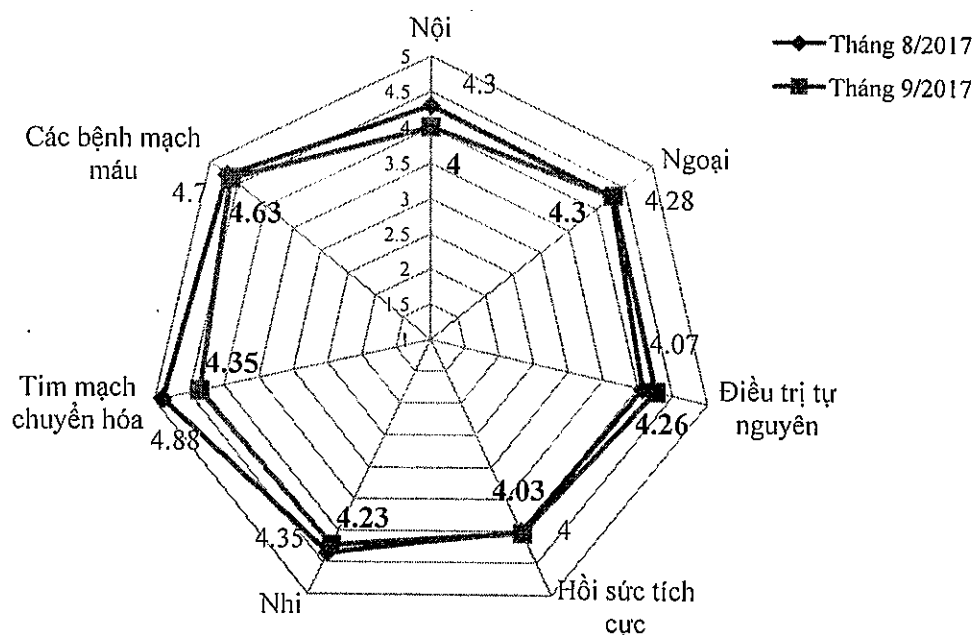
2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 2.4 cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng về tinh thần, thái độ của nhân viên y tế cao, trong đó 100% người bệnh hài lòng về việc bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt, xử lý công việc kịp thời, việc bác sĩ khám, động viên, hướng dẫn, dặn dò khi ra viện và việc được nhân viên y tế tôn trọng đối xử bình đẳng, quan tâm giúp đỡ người bệnh. Tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng còn thấp chỉ từ 19.2% - 30.5%, và thấp hơn so với tháng 8/2017 (từ 27.4% - 40.0%).

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về tinh thần, thái độ giao tiếp của NVYT

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Thái độ của Bác sĩ, điều dưỡng	0	0.0	1	1.0	72	68.5	32	30.5	105	100
2	Thái độ của hộ lý	0	0.0	2	1.9	72	68.6	31	29.5	105	100
3	Biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	0	0.0	1	1.0	73	69.5	31	29.5	105	100
4	Bác sĩ, Điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0.0	0	0.0	76	72.4	29	27.6	105	100
5	Bác sĩ khám, động viên	0	0.0	0	0.0	76	72.4	29	27.6	105	100
6	Bác sĩ hướng dẫn, dặn dò khi ra viện	0	0.0	0	0.0	70	73.7	25	26.3	95	100
7	NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	0	0.0	78	74.3	27	25.7	105	100
8	Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0.0	1	1.0	78	74.3	26	24.7	105	100
9	Nhân viên hướng dẫn thủ tục ra viện	0	0.0	3	3.2	68	73.1	22	23.7	93	100
10	Nhân viên làm thủ tục thanh toán viện phí	0	0.0	5	5.6	64	71.1	21	23.3	90	100
11	Thái độ nhân viên bảo vệ	0	0.0	3	2.9	81	77.9	20	19.2	104	100

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế)



Biểu đồ 2.2. Điểm hài lòng trung bình của NB đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa trong tháng 8 và 9/2017.

Với thang điểm Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng – rất hài lòng tương ứng từ 1 điểm – 5 điểm, kết quả cho thấy điểm hài lòng trung bình của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa tuy đạt mức điểm 4 trở lên, nhưng đều giảm hơn so với tháng 8/2017, điểm hài lòng trung bình cao nhất là tại khoa Các bệnh mạch máu (4.63/5 điểm), thấp nhất là khoa Nội với 4.0/5 điểm.

Mục tiêu phấn đấu của bệnh viện tăng dần mức điểm hài lòng cao nhất (mức 5 – rất hài lòng), điều tra viên đã cố gắng hỏi ý kiến của người bệnh giải pháp để đạt mức hài lòng cao nhất, tuy nhiên nhiều người bệnh chỉ đánh giá dịch vụ tại bệnh viện ở mức tốt/hài lòng (mức 4) và không có góp ý gì thêm (người bệnh tại khoa Nội, Hồi sức tích cực).

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị

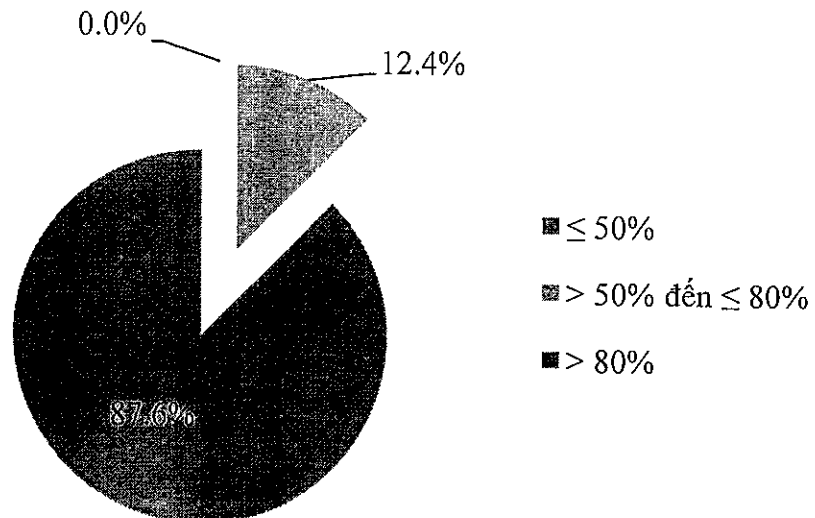
TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0.0	0	0.0	75	71.4	30	28.6	105	100
2	Tin tưởng về chất lượng dịch vụ	0	0.0	1	1.0	75	71.4	29	27.6	105	100
3	Chẩn đoán và điều trị của BS	0	0.0	2	1.9	74	70.5	29	27.6	105	100
4	Cấp phát thuốc và hướng dẫn đầy đủ	0	0.0	3	2.9	74	70.5	28	26.7	105	100
5	Kết quả điều trị	0	0.0	1	1.0	77	73.3	27	25.7	104	100
6	Trang thiết bị, vật tư đầy đủ	0	0.0	2	1.9	77	73.3	26	24.8	105	100
7	Giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	6	5.9	73	72.3	22	21.8	102	100

100% người bệnh tham gia khảo sát hài lòng về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, trong đó, tỷ lệ rất hài lòng là cao nhất với 28.6%.

Không có người bệnh không hài lòng về giá cả dịch vụ y tế, nhưng tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3- bình thường) còn cao (5.9%).

Người bệnh rất hài lòng về chất lượng điều trị và dịch vụ của bệnh viện (*NB nữ 83 tuổi – Khoa Các bệnh mạch máu*) hoặc có người bệnh rất cảm ơn BV đã phát hiện ra bệnh và chăm sóc tận tình (*NB nữ 58 tuổi – TMCH*).

Biểu đồ 2.1 cho thấy tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được > 80% so với mong đợi của họ là 87.6%, cao hơn so với mức đánh giá của người bệnh tại tháng 8/2017 (82.9%). Tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 70% (có 4 người), cao nhất là 100% (với 36 người).



Biểu đồ 2.3. Đánh giá sự đáp ứng so với mong đợi của người bệnh

Đánh giá sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Bảng 2.7. Đánh giá sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	14	13.3
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	89	84.8
6. Khác: Nếu có giấy chuyển tuyến, sẽ giới thiệu cho người khác	2	1.9
Tổng	105	100.00

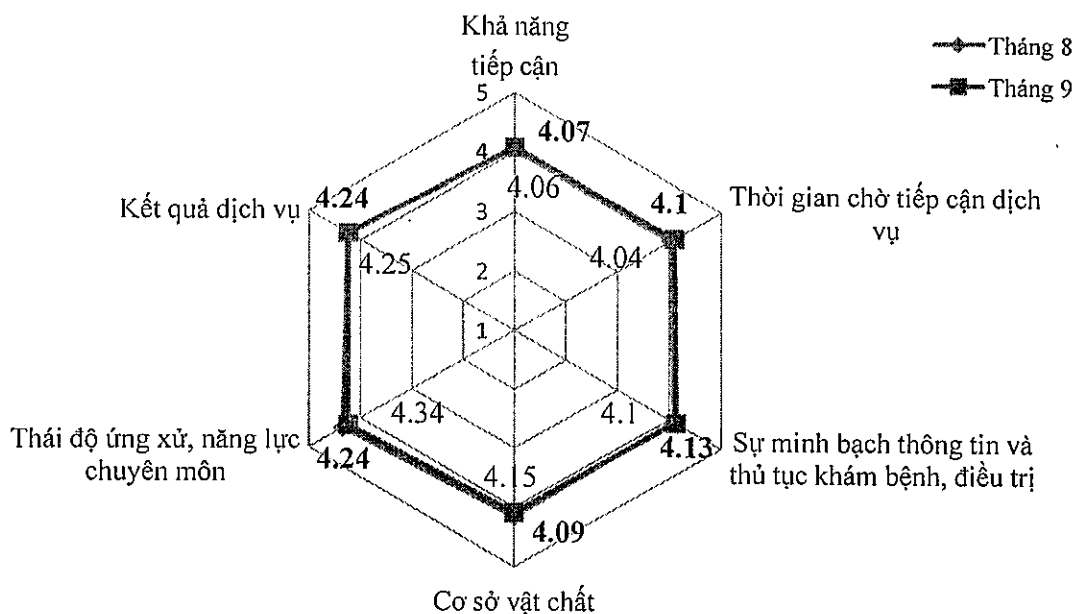
Khi được phỏng vấn về sự lựa chọn quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện khi có nhu cầu thì có 84.8% người bệnh khẳng định họ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, cao hơn so với tháng 8/2017 (82.65%), có 13.3% người bệnh trả lời rằng có thể sẽ quay lại. Kết quả khảo sát cho biết có 1.9% người bệnh mong muốn quay trở lại viện điều trị nhưng còn phụ thuộc vào việc có xin được giấy chuyển tuyến hay không.

2.6. Đánh giá chung

Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng số câu trả lời ở mức 4 và 5 trên tổng số câu trả lời của người bệnh khi đánh giá về các nội dung khảo sát. Kết quả thu được tại tháng 9 năm 2017 người bệnh hài lòng là 96.27%, không hài lòng là 0.05%, và bình thường là 3.68%.

Thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả dịch vụ có điểm hài lòng trung bình là cao nhất với 4.24/5 điểm, giảm hơn so với tháng 8/2017, lần lượt là 4.34/5 điểm và 4.25/5 điểm.

Điểm hài lòng của người bệnh về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ đã cải thiện hơn so với tháng 8/2017, tuy nhiên sự thay đổi là không đáng kể 4.1/5 điểm so với 4.03/5 điểm.



Biểu đồ 2.4. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 8 và 9/2017

Quá trình phỏng vấn, ghi nhận một số ý kiến góp ý của người bệnh, cụ thể là:

Bảng 2.6. Tổng hợp ý kiến, góp ý của người bệnh

TT	Vấn đề	NB tại khoa	Số lượng	Tình trạng hiện tại
1	Bậc thêm lên nhà vệ sinh nữ hơi cao, khó đi với người cao tuổi.	Các bệnh mạch máu	01	Chưa được khắc phục.
2	Tay áo của người bệnh nên được nới rộng 1 chút cho thoải mái.	Tim mạch chuyển hóa	01	Chưa được khắc phục.
3	Nhà vệ sinh chưa sạch, thỉnh thoảng tắc.	Nội	02	Đã khắc phục
		Ngoại mạch máu	02	
		Nhi	01	
4	Bồn vệ sinh nhiều lần không xả được nước.	Điều trị tự nguyện (hiện tại là khoa Nội)	01	Đã khắc phục
5	Nhà vệ sinh có mùi hôi, nhiều rác chưa dọn kịp thời.	Các bệnh mạch máu	03	Đã nhắc nhở nhân viên chấn chỉnh.
6	Căng tin bệnh viện: đồ ăn chưa hợp khẩu vị, giá cả còn đắt.	Các bệnh mạch máu	02	Đã góp ý khoa dinh dưỡng.

III. KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ và chất lượng phục vụ là thước đo đánh giá chất lượng bệnh viện. Trong đó mục tiêu phần đầu của bệnh viện Tim Hà Nội là hướng tới sự thuận tiện và hài lòng cao nhất của người bệnh. Kết quả thu được sau khảo sát tháng 9/2017 như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ: Tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt trên 95.0% nhưng tỷ lệ rất hài lòng còn thấp chỉ từ 7.6% - 13.4%.

- Thời gian chờ thanh toán viện phí có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp nhất trong nhóm đánh giá về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (11.2%).

- Về tình trạng cơ sở vật chất: Tỷ lệ người bệnh hài lòng giảm so với tháng 8/2017 từ 93.3% - 98.1% xuống 91.4% - 96.2% (tháng 9/2017) và có 1.9% người bệnh không hài lòng về tình trạng vệ sinh bệnh viện (cơ sở 1).

- Về tinh thần, thái độ nhân viên: tỷ lệ hài lòng ở mức cao > 94.4%, tuy nhiên tỷ lệ rất hài lòng thấp hơn so với tháng 8/2017, từ 27.4% - 40.0% xuống còn 19.2% - 30.5%. Điểm hài lòng trung bình về tinh thần, thái độ của nhân viên cao nhất là tại khoa Các bệnh mạch máu (4.63/5 điểm) và thấp nhất tại khoa Nội (4.0/5 điểm).

- 100% người bệnh hài lòng về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, tỷ lệ rất hài lòng đạt 28.6%.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được trên 80% so với mong đợi của họ là 87.6%, cao hơn so với tháng 8/2017 (82.9%). Đa số người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được 100% mong đợi của họ trước khi tới khám (Mode).

- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu là 84.8%, tăng so với tháng 8/2017 (82.65%).

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong nhóm khảo sát là 96.27%.

- Điểm hài lòng trung bình của người bệnh theo các nhóm chỉ số đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 4.24/5 điểm, kết quả này giảm so với tháng 8/2017 (4.34/5 điểm).

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để thực hiện);
- Lưu: QLCL, VT.